

תעודת שירות חודשית

סיכום חודש: מר'-אפר' 2018

מנהל היחידה: מיכאל מקור

פיתוח מבנים

שם היחידה:

שביעות רצון SMS

20% מסך הציון
12

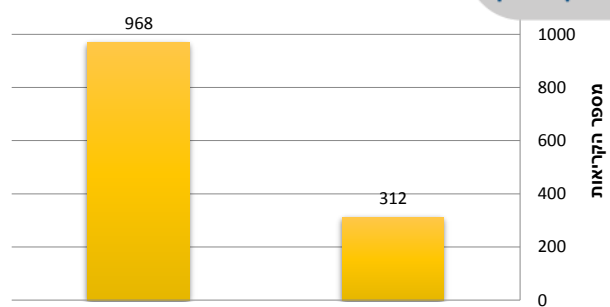


מדד זה בוחן את שביעות רצון לקוחות הפנים שפנייתם נסגרה

בחודשים הללו התקבלו 7 משובים על ידי לקוחות הפנים 5 מתוכם היו מרוצים ו-2 לא מרוצים.

עמידה בזמן תקן

50% מסך הציון
33



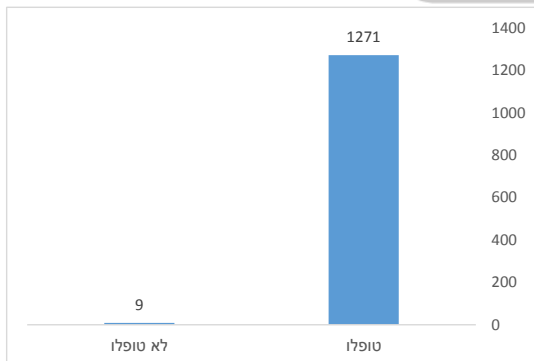
קריאות שלא טופלו במסגרת זמן קריאות שטופלו במסגרת זמן התקן

מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שטופלו מתוך כלל הקריאות.

בחודשים הללו התקבלו 1280 קריאות מוקד מתוך 968 עמדו בתקן ו-312 קריאות לא עמדו בתקן.

טופלולא טופל

10% מסך הציון
7

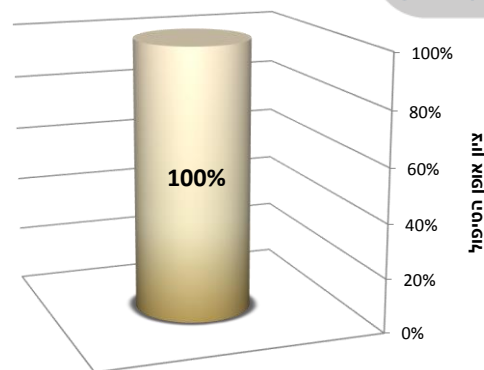


מדד זה בוחן האם המחלקה טיפלה בכל הקריאות ולא סגרה אף קריאה מבלי לטפל בה בפועל.

בחודשים הללו התקבלו למוקד סה"כ 1280 קריאות מוקד לטיפול היחידה. מתוך 1271 טופלו ו-9 דווחו כאינן מטופלות.

בדיקת איכות: (קריאות אקראיות)

20% מסך הציון
20



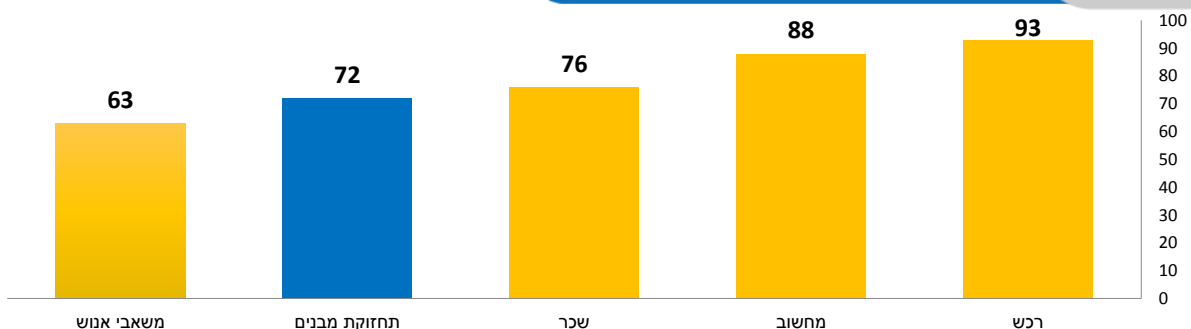
מדד איכותני זה בוחן בשטח ו/או אל מול הפונה את אופן הטיפול בקריאות מוקד אקראיות שנסגרו וטופלו.

בחודש זה נבחנו 2 קריאות באקראי, פניה מס': 1803005464 זכתה לציון 100 פניה מס' 1803004987 זכתה לציון 100. בממוצע 100.

72

ציון סופי:

100% ציון כולל



מיקום ציון סופי של היחידה ביחס ליחידות שירות פנים השונות

